



AKSI PESUT

AKSI PROMOSI & EDUKASI KESEHATAN BERKELANJUTAN



dr. Afdhalia Khairunnisa Syammarhan
NIP. 199004052019032016



PERSI AWARDS
CUSTOMER SERVICE, MARKETING & PUBLIC RELATION
RSUD INCHE ABDOEL MOEIS SAMARINDA
TAHUN 2023

AKSI PESUT (Aksi Promosi & Edukasi Kesehatan Berkelanjutan) sebagai Upaya Menynergikan Peranan Tim Pemasaran, Humas dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit

Oleh :

Syammarhan, Afdhalia Khairunnisa., dkk.

Tim PKRS (Promosi Kesehatan Rumah Sakit) RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda

Ringkasan :

Permenkes No.004 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Promosi Kesehatan Rumah Sakit menyatakan bahwa kegiatan promosi kesehatan di rumah sakit dapat bersinergi dengan pemasaran serta humas karena memiliki sasaran yang sama, yaitu pasien, keluarga dan karyawan rumah sakit. Namun kebanyakan rumah sakit masih membedakan peranan dari ketiga tim ini, yang membuat adanya tumpang tindih tugas pokok sehingga pemenuhan kebutuhan SDM dan biaya menjadi tidak efektif dan efisien. AKSI PESUT (Aksi Promosi dan Edukasi Kesehatan Berkelanjutan) adalah upaya menynergikan peranan Tim Pemasaran, Humas dan Promosi Kesehatan, yang berhasil meningkatkan citra dan reputasi rumah sakit serta indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit.

A. Latar Belakang

Undang-undang RI No.44 tahun 2009 tentang rumah sakit menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah Institusi Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Namun kenyataannya, upaya pelayanan kesehatan tersebut masih belum dilaksanakan secara maksimal. Rumah sakit masih berorientasi pada upaya kuratif dan rehabilitatif, sementara pelayanan promotif dan preventif masih dipandang sebelah mata, karena dinilai merupakan sebuah *cost center* tanpa pernah melihat dampak dari promosi kesehatan yang dikelola dengan baik seperti yang dilakukan di beberapa negara maju.^{1,2}

Permenkes No.004 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Promosi Kesehatan Rumah Sakit menyatakan bahwa kegiatan promosi kesehatan di rumah sakit dapat bersinergi dengan kegiatan pemasaran (*marketing*) serta kehumasan (*public relation*) karena memiliki sasaran (*target group*) yang sama, yaitu pasien dan keluarganya serta karyawan rumah sakit. Tujuan promosi kesehatan adalah memampukan pasien dan klien RS ber-PHBS (Perilaku Hidup

Bersih dan Sehat) untuk menangani masalah-masalah kesehatan serta menjamin lingkungan rumah sakit kondusif untuk PHBS. Adapun tujuan pemasaran adalah menumbuhkan permintaan akan pelayanan yang dilakukan di rumah sakit, sedangkan kehumasan memastikan tersebarnya informasi seluk beluk rumah sakit serta mengumpulkan isu/umpan balik dari masyarakat berupa respon terhadap isu-isu tentang rumah sakit.^{3,4}

Namun, kebanyakan rumah sakit di Indonesia masih membedakan peranan dari ketiga tim ini, yang membuat adanya tumpang tindih peranan dan tugas pokok antar tim dalam pelaksanaannya sehingga pemenuhan kebutuhan SDM dan biaya yang dikeluarkan menjadi tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu, saya mengusung inovasi AKSI PESUT (Aksi Promosi dan Edukasi Kesehatan Berkelanjutan) sebagai upaya menyinergikan peranan Tim Pemasaran, Humas dan Promosi Kesehatan rumah sakit. AKSI PESUT terdiri dari 6 program yaitu : Perisai Moeis (Peringatan Hari Kesehatan di Moeis), Binar Moeis (Bincang Sehat Bersama Moeis), Saung Moeis (Sapa Pengunjung Moeis), Teman Moeis (Konten Edukasi Medis Asuhan Moeis), Jawara Moeis (Jawab Pertanyaan Seputar Moeis), dan Relung Moeis (Rekaman Langsung Kegiatan Moeis).

B. Tujuan

Perisai Moeis adalah pembuatan media edukasi (flyer/video) terkait peringatan hari kesehatan yang berpedoman pada kalender kesehatan Kemenkes RI disertai dengan “Perisai On Speaker” yaitu penyuluhan yang disiarkan melalui speaker yang tersebar di seluruh penjuru rumah sakit. Program ini bertujuan memberikan informasi kepada pasien dan keluarga, pengunjung, serta karyawan rumah sakit terkait hari kesehatan yang diperingati dan ajakan berPHBS dalam upaya pencegahan penyakit tersebut.

Binar Moeis adalah zoominar yang berkerjasama dengan Pemerintah Kota Samarinda dan Diskominfo Kota Samarinda, dilaksanakan 2x/bulan dengan menghadirkan narasumber ahli sesuai dengan tema yang dipilih. Saung Moeis adalah penyuluhan kesehatan yang diadakan 1x/bulan dengan target pengunjung rumah sakit baik yang rawat jalan maupun rawat inap, berlokasi di ruang perawatan dan poliklinik. Tema Binar dan Saung Moeis menyesuaikan peringatan hari kesehatan atau isu kesehatan yang sedang berkembang di masyarakat. Kedua program ini bertujuan selain untuk memberikan edukasi kesehatan, juga

dapat membangun kepercayaan dan kredibilitas rumah sakit karena langsung bersentuhan dengan pasien dan keluarganya.

Teman Moeis yang berupa flyer edukasi dengan mengambil bahasan terkait artikel kesehatan yang sedang viral di masyarakat akan membantu menjalin hubungan baik dan menyebarkan informasi bernilai berita kepada media massa. Konten ini memuat pandangan para ahli tentang isu kesehatan yang sedang berkembang di masyarakat, yang juga bisa mengkonfirmasi hoax yang mungkin timbul.

Jawara Moeis berupa flyer berjudul unit kerja yang diposting ulang setiap hari di story sosial media rumah sakit dalam bentuk Q&A dan setiap pertanyaan yang timbul akan ditanggapi oleh pihak humas rumah sakit. Relung Moeis menyiarkan langsung jenis pelayanan di unit kerja di Instagram live rumah sakit dengan menghadirkan kepala ruangan sebagai narasumber. Kedua program ini bertujuan untuk mensosialisasikan produk dan jasa pelayanan serta memberi informasi mengenai keunggulan rumah sakit.

Semua program ini bertujuan untuk mengoptimalkan upaya promosi kesehatan sehingga dapat meningkatkan citra dan reputasi rumah sakit di mata masyarakat.

C. Tahapan

Saat gelombang pandemi Covid-19 melanda di tahun 2020-2021, RSUD Inche Abdoel Moeis sebagai rumah sakit milik pemerintah kota Samarinda dituntut untuk memaksimalkan upaya promosi dan edukasi kesehatan agar dapat membantu memutus rantai penularan Covid-19 di kota Samarinda. Selain itu juga dibutuhkan penyebaran informasi bahwa RSUD Inche Abdoel Moeis merupakan rumah sakit rujukan Covid-19 namun masih dapat menerima pasien non-Covid19 yang membutuhkan pelayanan. Salah satu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi tuntutan tersebut adalah mengadakan zoominar Bincang Sehat Bersama Moeis yang dilaksanakan tiap hari Rabu dan Sabtu (2x seminggu), dengan menghadirkan narasumber ahli dan menggunakan platform Zoom milik pihak Pemerintah Kota Samarinda, serta disiarkan langsung di channel youtube Diskominfo Kota Samarinda. Acara ini mendapat sambutan hangat dari berbagai kalangan karena mampu menjawab keresahan masyarakat terkait informasi pelayanan kesehatan dan edukasi terkait Covid-19.

Hasil survey pengunjung rumah sakit yang telah dilakukan oleh Tim PKRS pada akhir tahun 2021, dengan total sampel 110 responden (Pria 34, Wanita 76), sebaran usia 10-

20 Tahun : 31orang; 21-30 Tahun : 59 orang ;31-40 Tahun :13 orang ; 41-50 Tahun : 6 orang ; >50 tahun : 1 orang, menunjukkan bahwa 96% koresponden tidak merasakan dampak dari upaya promosi dan edukasi kesehatan yang dilakukan di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda. Hal ini disimpulkan dari pernyataan respoden bahwa kurangnya informasi terkait pelayanan apa saja yang tersedia di rumah sakit, ketidaktahuan pengunjung untuk prosedur penyampaian kritik, saran, maupun pertanyaan terkait pelayanan di rumah sakit, serta tidak optimalnya promosi kegiatan di sosial media resmi rumah sakit (padahal 90% respoden mengatakan informasi akan lebih diterima jika disampaikan melalui media sosial).

Oleh karena itu, pada awal tahun 2022 kami menetapkan Binar Moeis beserta kelima program lainnya dengan nama “AKSI PESUT” sebagai bentuk inovasi dalam meningkatkan upaya promosi dan edukasi kesehatan secara berkelanjutan di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.

D. Hasil

AKSI PESUT sudah dilaksanakan sejak akhir tahun 2021 hingga saat ini. Kegiatan ini tidak membutuhkan dana yang besar, karena hanya bermodalkan sosial media rumah sakit serta tim yang solid dan berkomitmen dalam menjalankan program. Pemilihan modalitas penggunaan media sosial untuk menjalankan inovasi ini dikarenakan hasil survey pengunjung yang telah dilakukan pada akhir 2021 menunjukkan bahwa 96% koresponden memiliki sosial media (mayoritas facebook dan instagram) dan 56% dari koresponden tersebut sudah mengikuti sosial media resmi RSUD I.A.Moeis Samarinda.

Media sosial berperan penting sebagai media pendukung dalam memaksimalkan kinerja rumah sakit yang dapat mendukung reputasi dan kemampuan untuk menarik pasien. Tujuan penggunaan media sosial adalah untuk memberikan edukasi kesehatan, mengumumkan berita, informasi, dan kegiatan serta untuk mempromosikan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Selain itu, media sosial dapat digunakan untuk meningkatkan pangsa pasar, profitabilitas, atau untuk memajukan perawatan kesehatan dan pelayanan kesehatan, memberikan aksesibilitas dan perluasan akses informasi kesehatan ke berbagai kelompok populasi, tanpa memandang usia, pendidikan, ras atau ernes, dan lokalitas.^{5,6}

Dampak yang dirasakan secara langsung dari pelaksanaan inovasi adalah penambahan jumlah pengikut media sosial resmi rumah sakit (total pengikut instagram rumah sakit pada akhir 2021 sebesar 980 orang, dan pada awal 2023 sebanyak 3100 orang). Selain itu, dampak dari pelaksanaan program ini secara berkelanjutan adalah peningkatan angka kunjungan pasien ke rumah sakit (terlihat pada grafik Tren Kunjungan RJTL) dikarenakan masyarakat sudah mulai menyadari kehadiran rumah sakit melalui program promosi dan edukasi kesehatan yang dilakukan, dan pada akhirnya mampu meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit (terlihat pada hasil survey IKM di tahun 2022).⁷ Untuk cakupan eksternal rumah sakit, inovasi ini menarik banyak atensi dari fasilitas kesehatan lain yang memberikan respon positif untuk pelaksanaan kegiatannya, salah satunya adalah RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong yang mengajukan permohonan studi banding ke unit Tim PKRS RSUD I.A.Moeis Samarinda untuk mempelajari inovasi ini.

Tren Kunjungan RSUD I.A MOEIS (RJTL)



Daftar Pustaka

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang *Rumah Sakit*. Jakarta: Republik Indonesia.
2. Menteri Kesehatan RI. 2012. “Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 004 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Promosi Kesehatan Rumah Sakit” Jakarta.
3. Imran, Maharani. Peningkatan Reputasi dan Citra Rumah Sakit Melalui Strategi Humas. Jurnal IKRAITH-HUMANIORA Vol 6 No 1 November 2022
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 004 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Promosi Kesehatan Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes
5. Purnomo, Jeki. Penggunaan Sosial Media Sebagai Strategi Marketing Rumah Sakit. Jurnal Medika Indonesia Vol. 2 No. 2 (2021) 1-7
6. Burhan, Leni. Optimalisasi Strategi Digital Marketing Bagi Rumah Sakit. *BRANDING: Jurnal Manajemen dan Bisnis Jurusan Manajemen FEBI UIN Sunan Gunung Djati Bandung*. 2021.
7. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022. Samarinda : RSUD Inche Abdoel Moeis.



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN
RSUD I.A. MOEIS SAMARINDA

JL.H.A.M.M. RIFADDIN SAMARINDA TELP. 05417268960-7269006
Fax. 0541-7268893 E.mail rsud_iam@yahoo.com



SURAT PENGESAHAN

Nomor : 445.1.01/1335/100.02.028

Karya Tulis Oleh :

1. dr. Afdhalia Khairunnisa Syammarhan
2. drg. Siti Nurwahidah Sri Lestari
3. Nopyawati Sulistyorini, S.Kep
4. Ns. Ita Kusriani, S.Kep
5. Ns. Titis Setia Rengganis, S.Kep
6. dr. Nur Fitriyani
7. dr. Fitria Nur Hastuti
8. Sukma Zuliano Adi, Amd.Rad
9. Khoirul Umam, S.Kep
10. Rahwadi, S.Kom
11. Sopian Dorie
12. Luthfi Olvia Al Imran

Judul Karya Tulis :

“AKSI PESUT (Aksi Promosi dan Edukasi Kesehatan Berkelanjutan) sebagai Upaya Menyinerjikan Peranan Tim Pemasaran, Humas dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit”

Pada hari Selasa tanggal Tiga bulan Oktober tahun Dua ribu dua puluh tiga, bertempat di Rumah Sakit Inche Abdoel Moeis Samarinda. Direktur RSUD IA Moeis mengesahkan karya tulis tersebut diatas untuk di ikutkan dalam kegiatan lomba PERSI AWARDS Tahun 2023

Demikian surat pengesahan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 03 Oktober 2023

Mengetahui,

Direktur RSUD I.A Moeis



dr. Hj. Svarifata Rahimah, M. Kes, AAAK

NIP. 197408142003122004